

The Journal of True Care

2013
夏号
Summer
【Vol.18】



株式会社創心會® 機関誌
2013年夏号 Vol.18

「『できる』を知ること」

- ・提言 05
- ・特集 顧客第一主義
～顧客満足度を高めよう 07
- ・コラム「S-1 研修を終えて」 16
- ・現場レポート 18
- ・感動体験 心のバトン 20

The Journal of True Care

2013
夏号
Summer

[Vol.18]

» INDEX

P02-04	<p>巻頭言</p> <p>代表取締役 二神 雅一</p>
P05-06	<p>提言</p> <p>訪問看護ステーション 作業療法士 岩井 宏明</p>
P07-15	<p>特集 顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう</p> <p>訪問看護ステーション 看護師 榎原 実知子</p> <p>訪問看護ステーション 作業療法士 工藤 龍太</p> <p>リハビリ倶楽部陵南 社会福祉主事 近藤 理裕</p> <p>創心會訪問看護ステーション 作業療法士 榎原 好美</p>
P16-17	<p>コラム</p> <p>リハビリ倶楽部水島 柔道整復師 宮尾 大輔</p> <p>本物ケア推進部 坪井 美由樹</p>
P18-19	<p>現場レポート</p> <p>リハビリ倶楽部今 フロアリーダー 介護福祉士 大岩 あゆみ</p>
P20-21	<p>感動体験 心のバトン</p> <p>リハビリ倶楽部陵南 介護福祉士 中山 倫子</p> <p>支援本部 人事部 松田 絵里</p>
P22	<p>ニュース 編集後記</p>

巻頭言

代表取締役 二神 雅一

もっと「できる」をもっと「知ろう」。17期このキャッチコピーを掲げ、ご利用者様のみならず社員のみならずも、自身の可能性を引出すべく日々様々なことにチャレンジこられたことと思います。

今回の巻頭言は、二神社長に17期の振り返りと18期に向けての期待についてインタビューさせていただきました。

——18期経営計画書冒頭ページで、17期基本方針について「目標達成ならず」と触られています。17期の総括的評価をお聞かせください。

17期基本方針「顧客第一主義」＝顧客満足度を高めよう＝と「利益確保にこだわる」＝従業員満足度を高めよう＝は、相互に作用させて初めて実現するものでした。17期の重点取り組み事項の第一項であった、キャッチコピー『日本一不親切な親切で もっと「できる」をもっと「知ろう』』は、今期では、更に発信を強化していく目標として18期の重点取り組み事項に掲げてあります。このキャッチコピーは単に、ご利用者様へ向けただけのものではありません。ご利用者様の可能性を引き出し、人生の回復へアプローチしていくための基本姿勢としてはもちろんのこと、社員の方々にも当てはまる創心會流の共育姿勢でもあります。

社員の方々にはマクロで考え、ミクロに実践できる力を有してもらいたいと思っています。つまり、事業マップを理解した上で、自分の力で自分の役割を見出し、実行に移せる力を身につけて頂きたいという思いを持っています。単純に、指示を出し従ってもらうことは実にシンプルで簡単な方法ではありません。即効性もあるでしょう。しかし、そこに、社員の方々を人財にまで成長させようというエンパワーメントや教育的観念は存在するでしょうか。創心會の社員の方々には、まず、「前に踏み出す力」、「考え抜く力」、「チームで働く力」といった社会人基礎力を身につけて頂きたい。そして、それを糧に地域社会に貢献できる人財へと成長して頂きたいのです。

17期は、ブロック長に権限を委譲して、現場の管理を任せました。“長”と名のつく役職者、管理者、リーダー

と呼ばれる“上長”の方々は、それぞれの立場で、具体的なビジョン（ねらい）にエビデンス（根拠）を添えて部下やチームに語れたでしょうか。そして、果たしてその内容は、部下やチーム一人ひとりが自分の役割を見出せるような内容になっていたでしょうか。また、ビジョン（ねらい）達成にむけてのPDCA（戦略・実行・評価・改善）が実践されていたでしょうか。

ここで一つ例を挙げます。デイサービスで行っている勉強会の一つに「自慢大会」があります。これは、各デイサービスが日々の取り組みの中から、「顧客満足度の向上」で成果を上げた取り組みについて、エビデンスを添えて発表しあう勉強会です。自慢大会のねらいは、顧客満足度の向上の為の取り組みを共有することで、社員一人ひとりがサービスの質を意識するようになることです。自慢大会では、取り組みの結果と共に経過や方法も報告されるため、発表を聴いている側にも明日からのサービスに活かすためのアイデアが湧き上がるはずで

正に「できる」を「知る」ことによってアプローチまでがブラッシュアップされていくわけですから、自慢大会で得たヒントが、翌日からのサービスに一つでも活かされていれば、自慢大会のねらいは達成されたといえます。この例からわかる、役職者、管理者、上長が担う役割を3点挙げます。第一に、達成可能な明確なビジョン（ねらい）を定める。第二に、ビジョン（ねらい）達成に向けての戦略（筋書き）を立てる。第三に、報告を受ける（行う）。この3点です。特に、最後の「報告」は、次に定めるビジョン（ねらい）に具体性や動機付け、課題を持たせるために必須です。

18期は17期の2つの基本方針を継続しつつ、「あっぱれ制度の充実」＝主体的に歓働環境を創造しよう＝という項目を追加しました。3つの基本方針は、単独で達成できるものでなく、複合的に達成していくものです。現状おかれている立場で、自分は顧客満足度を上げるために何ができるか？利益確保をし、従業員満足度を上げるには何が必要なのか？歓働環境はどうすれば創り上げられるのか？自ら考え、実践し、是非「報告」をしてください。報告こそ、社員一人ひとりの『もっと「できる」をもっと「知る』』機会であり、その中にこそ、人を活

かすための鍵、企業経営のアイデアが隠れているのではないかと感じています。

● 18期基本方針「顧客第一主義」 ＝顧客満足度を高めよう＝

——顧客満足度の測定方法についてどのようにお考えですか。

何をもって成果とするかは、現場で十分に考えていただきたい。測定の方法によっては、デマンド迎合の過サービスを招く可能性を孕んでいます。キャンセル率を下げるのが顧客満足なのか？ご利用者様の希望をそのまま受け入れることが顧客満足なのか？見るべき観点は無数にあります。この課題に取り組むことは、利益の質を考えるために役立ちます。利益の質については経営計画書の28Pに記載されておりますので、ご参考になさってください。

——現場に取り組んでほしいことを具体的にお答えください。

先の質問のヒントにもなる答えですが、ご利用者様が本当に求められているもの（真のニーズ）に対する成果を上げることです。生活に活かすことができる、心に寄り添ったリハビリを行ってこそ創心會のサービスの真髄です。加えて、気持ちよく成果を上げて頂くために工夫をしましょう。惰性で仕事をしてはいけません。常にプラス発想で、サービスの質の向上を目指して、新しいことに挑戦し続けてください。サービスの質の向上は利益に反映され、利益確保は従業員満足度向上に繋がります。

もっと具体的に言うと、一人でも多くのご利用者様と対峙して欲しい。私の経験から言えることですが、量は質に転化します。例えば、療法士・看護師は、国家から資格を授かっており国から成果を求められる職種です。一定数以上の訪問は、社会から期待されているものであり、その期待に応えることは社会的な責務なのです。自分たちの存在意義の確立のためにも、生産性を上げられる努力をするべきではないでしょうか。時間をかけることが全てではありません。チーム力をもって、一人でも多くの人にサービス提供を行う。これこそが、顧客満足度向上のための取り組みだと考えます。

● 18期基本方針「利益確保にこだわる」 ＝従業員満足度を高めよう＝

——利益確保のために、18期は具体的に何を行えば良いでしょうか。

17期は、制度改正で実質的に介護報酬が減ったこともあり、利益確保に取り組むには不利な状況であったことは確かです。特に弊社の利益構造上ポイントの高かった訪問リハの報酬改定は大きな影響を受けました。しかし、影響を最小限に食い止められたのではないかと思います。訪問リハ部隊も良く頑張ったと思いますし、7-9対応や施設内通貨の導入など、振返ると社員が一丸となって対応して頂いた結果だと思えます。これには大変感謝をしていますが、一方で、これまでやってきた方法を続けているだけでは利益目標の達成が困難になってきていることも事実です。利益を確保するために、何ができるかを新たに考え直す時期に差し掛かっていると感じています。今後の社会情勢を考えてみてもこれは急務ではないかと思います。

さて、コスト管理について言及すれば、各センターの月の損益はオープンにしてあるわけですから、そこから削減できる場所を見つけることができるはず。同じものが、使われもせず転がっているのであれば、それは無駄に他なりません。コスト管理は、利益確保のために行える最も単純な方法ですが、家計と同様、意識して締めなければ達成できません。まずは意識するということが必要ではないでしょうか。

次に、我々の業種では経費の多くは人件費になります。経費を抑制するというと人員を削減するような話も耳にしますが、考え方が根本的に違います。人を減らすのではなく無駄な仕事を如何に減らすかを考えるべきです。仕事量が増えたから増員するのではなく、増員せずとも仕事を消化できるシステムがあれば解決できるはずです。これがいわゆるシステム要因（攻めの要因）です。

ある企業の例では、社員1人1人と十分に時間をとって面談をし、作業内容を分単位で分析して、わずかなムダを見出しては、それを省いていくことを繰り返していったそうです。その結果、例えば今まで5人でやっていた作業が4人で済むようになり、余った1人を他の仕事に廻して売上アップにつなげることが可能になったそうです。こういった業務の見直しを繰り返すことでさまざま成長した企業があります。当然その分社員にも還元されるはず。す。

この様に、マネジメント次第ではコスト管理や利益要因も大きく変えることができます。そして、人はマネジメントにより、1+1=2以上の働きができます。同じことを繰り返すだけの働き方は、我々のほうが仕事に慣らされていることが多いように感じます。日々の繰り返しの安心するのではなく、是か非か疑問を持ち工夫することで業務改善にチャレンジしていただきたいと思えます。

上長は、利益確保について考えさせられるテーマを部

下やチームに与えてください。そして、成果が上がったとき、どのような恩恵があり、どれだけの満足感に浸れるかをストーリーにして語っていただきたいと思いません。

——二神社長が作業療法士時代に行っていた「利益確保のための取り組み」はありますか。

病院勤務時代は、組織から求められることは全てやると決めていました。病院から求められていた数字は、1日あたり75人、当時の診療報酬上のMAXの数字です。当時は4週6休（日曜日と土曜日半日がお休み）の勤務体制でした。1年目は要領も悪かったのでしょう、75人分の月間評価は日曜日にこっそり出勤してやっとできるような状況でした。とにかく自分がやりたい仕事を口にする為に、まずは病院から求められる仕事は全てやろうと決めていました。また、心がけていたことは、その日の仕事はその日に終わらせることです。その上で自分の給与の何倍働けるかを意識していました。そのおかげで、監査前に書類整理のために余分に時間を費やしたことは一度もありません。

訪問リハビリを始めたころは、同業者が周りにいなかったこともあり、とにかく数を診ました。一人でも多くのご利用者様に関わりたいという想いが強かったように思います。私が「量は質に転化する」と語るの、この時の経験が根拠となっています。量を診れば、必ず技術力も洞察力も身につきます。経験を積める現場は、何事にも変えがたい勉強の場です。

キャンセル率について言及すれば、私が担当したご利用者様はキャンセルをされる方が少なかったように思います。日頃から、継続してリハビリを行うことの重要性を説いていましたし、体調が悪く、キャンセルを考えている方のお宅へも（点数化するかどうかは別として）ご様子を伺いに行っていました。日頃のリハビリを楽しく行っていただけていたと共に、訪問リハビリの必要性が高いと思っていただけていた結果、キャンセルを少なく抑えることができていたのだと思います。キャンセル率は低いほうが良いのですが、たとえキャンセルがあったとしても、空いた時間を埋める第二領域は必ず持って置いて頂きたいと思えます。

● **18期基本方針「あっぱれ制度の充実」
＝主体的に働く環境を創造しよう＝**

——社員の主体性を上げるためには、具体的にどのような方法が考えられますか。

各センターで表彰できる仕組みを充実させたいと考え

ています。ねらいは、良い取り組みを皆で共有し、喜び合い認め合うことで、チーム力を向上させることです。

ありがとうカードにあるGood Jobの目的は、ご利用者様の声を拾い上げることにあります。ご利用者様に満足して頂けたサービスをもっと報告して欲しい。これは、経営のアイディアになるもので、会社の財産です。

あっぱれ提案制度については、提案が約600件に対して、報告が2割に留まっている現状があります。現場でボツになっているのか、実行不可能な内容なのか、報告・相談をしていただきたい。あっぱれ制度は、ノルマとして行うものではありません。楽しみながら、社員みんなで創り上げていきましょう。

● **最後に**

——社員の方々に向けて一言お願いします。

「できる」を「知る」ことに関して言えば、一定の成果がありました。それを感じたのは、グループワークを行った時ですが、ケアプラン作成する際に一年目のスタッフの発信する内容に驚かされました。一年目にもかかわらず、一般的な介護福祉の事業所にいるだけとは思いつくことができないであろう観点から、ケアプランの作成ができていたのです。一年目でこの差はとて大きなものです。これは、社員の皆様の口から、普段の生活の中で意識的に多くの創心流のキーワードが出てきているからだ、容易に想像ができました。本当に感謝の気持ちでいっぱいです。私は、こういったエピソードをもっと知りたいのです。上長も同様の想いを抱えているのではないのでしょうか。社員一人ひとりの気持ちを汲み取り、気持ちよく働ける働く環境を創造し、顧客満足に繋げていく——。時流は、個人の小さな行いで変えられるのです。共にイノベーションを起こしていく為、どんな声でもいい、結果・経過・意見を上げて下さることを切に願います。

最後にもうひとつ、期の変わり目にはその期の振り返りをします。17期も反省材料は沢山あったと思いますし、できていなかったことも有りました。しかし、振り返っていくうちに、「できていなかったと捉えるより、「うちのスタッフならもっとできるのではないか」という思いになったのです。日頃の頑張ってくださっている社員を想った時に、そう思えたのです。すると、感謝の気持ちがあふれ出てくるのを感じました。この気持ちを社員に伝えたいと思いました。上手く伝わったかどうか分かりませんが、18期も社員と共に歩んでいける喜びを感じております。どうか今期もよろしくお願い致します。

提言**振り返る創心會の歴史**

訪問介護ステーション 作業療法士 岩井 宏明

**はじめに**

17期も終わりに近付いていた6月、創心會ジャーナル編集部より一本の電話をいただいた。都窪郡から勤続10年ということで、先日表彰していただいた為だ。それをひとつの節目として、創心會の歴史を振り返りつつ、会社への想いを執筆して欲しいという内容であった。原稿執筆に関しては協力させていただく旨を伝えしたが、良くも悪くも色々あり、内容をまとめることは難しいので、書きたいことを書こうと思う。

就職

私が創心會に入社したのは平成13年3月21日、国家試験と同時進行で行っていた普通運転免許を取得した2日後のことである。入社面接自体は平成12年の夏に受けていた。面接を受けたといっても、場所も茶屋町にあった居酒屋。そこで初めて社長に会ったのである。その場では地域医療の課題やリハビリの未来の話よりも、あこや貝の話や外国の防腐剤の怖さについての話の方が印象に残っている。そこで「とても魅力的な人間臭さのある方で、楽しく仕事ができそうだ」と感じ入社を決めた。

当時は実務一年目の人間が訪問リハをすることは、業界ではややタブー視もされていたようで、病院などで技術や知識を積み重ねて対応力を身につけてから現場に出る、ということが当たり前だった。

そんな状況であったので、訪問リハ自体の供給量も少なく、情報も少なかった。在学中に訪問リハに触れたのは二度の見学だけで、それも自宅での機能訓練を座って見ているといった程度のものであった。とはいえ、在宅というものに全く関心がなかったわけではない。退院後のことについて悩んだことがあった。1期目の実習で九州のとある精神病院に行った時のことである。

私が学生の時には臨床実習は2例から3例の症例を見ることが慣例的にあり、統合失調症の男性とうつ病の女性を担当させていただいた。実習期間中に2名とも退院することとなり、退院をゴールと考えていた私には達成感もあったのだが、バイザーには「また病院に帰ってくるからね」と言われていた。もやもやとしたものを感じながらも、それは当然のことだったのである。結局退院しても生活があり、生活の習慣があり、取り巻く環境

がある。その中で過ぎていくことでまた再発し、数か月から数年後にはまた病院のベッドの上で天井を見ながら、服薬のコントロールをする生活に戻るわけである。

家に帰ってからの事が何とかならないか、病院に戻らないようにならないものか、といったことを漠然と考えていた。それもあってか、就職の際の「在宅」という選択に抵抗を持たなかったのかもしれない。

入社

入社前に社屋の外観や会社の状況を知ることも無く、結局社長の人柄だけで入社したようなものであったが、新人であることを差し引いても、想像以上に使えない社員であった。社会人に必要なたくましいスキルを持ち合わせていない上に、リハビリの技術もなく、コミュニケーションもまともに取れないといった具合である。

「もっと勉強して欲しい、勉強不足だ」「OTに向いていない」と言われることも、一度や二度ではなかった。そういった一年目の若造が、カリスマ化している二神先生から訪問を引き継いでいるわけだから、問題は少なくない。社長からの引き継ぎの際に、自分のリハビリを点数にするのと何点が問われたことがある。答えは「15点」だった。

現場で使いづらいからといって、半人前の仕事だけしているわけにはいかない。入社して数年間は、現場に出ていないスタッフはほとんどいなかった。社長にも時々現場に出ただけかなければ、サービスが回らない状況もあったのである。その為、自分の部署の業務だけを行うだけでは不十分で、何かしらの雑務や、他の業務の兼務や手伝いなどは当たり前のようにあった。

私も物品在庫の確認や発注、互助会会計、車両管理委員などをしていた。これはどちらかと言えば少ない方だと思う。互助会などは今でこそ給与から引き落としになっているが、開始当初は直接集金を行っていた。会計の仕事は、20名ほどのスタッフから集金してトマト銀行茶屋町支店に毎月入金に行く、といったものであった。給与から引き落としに変わる時には賛否両論あったが、頭を下げながら皆さんから集金し、訪問の合間を縫って窓口に入金に行くより、よっぽどいい。

二年目にはデイサービスでの業務を担当することもあった。まだ、現在の社屋も建っておらず、民家を改装したデイサービスであった。20名定員で運営されており、

リハスタッフが、ベッドメニューを実施や、フロアでのメニューなどのアドバイスを行う為に配置されていた。

スケジュールは、朝1件の訪問を行い、10時～14時30分デイサービスに滞在し、15名～20名の利用者様を1名～2名のスタッフでベッドメニューを実施し、その後3件～5件の訪問業務を行う、といったものだった。状況によっては、1名で担当することも多かった様に記憶している。1名で担当する場合には1人当たり12分でメニューを実施し、2時間で9名のメニューを実施すれば漏れなく提供できる。ベッドが2台あり、ベッドメニューを行っているうちに、もう片方のベッドに寝て待っていただき、休みなくベッドメニューを行うのである。

そのうち、短時間でも効率的に効果的に密度を上げていくという意識は強くなっていくのである。当事者としては決して余裕を持って行っていなかったが、量が質に転化するということを実感したのはこの頃かもしれない。

● 平成18年4月、訪問看護7問題の頃

いつも「何とかするから大丈夫」と言っていた社長であったが、この時ばかりはいつもと様子が違っていた。この年の保険改正が、大きくこの業界の環境を一変させたのである。自分の業種において最も大きかったのは、訪問看護の回数を超えて、訪問看護ステーションからのリハビリを行ってはいけないというものであった。青天の霹靂とはまさにこのことで、現場でも対策を考えてみるものの効果的な案が出てこなかった。

社長からは「今回ばかりは制度を覆すことが難しいかもしれない。一度引くかもしれないが、必ず復活するから、その時には皆集まって欲しい」というような旨を伝えられた。働く場所がないなら、仕事は続けられないという状況であった。規模も大きくなっていき、苦渋の決断を迫られる日も近づいていたように思う。

4月になってからは、暫定的に期間限定で回数を超えての訪問を認められていた。現場としては一件でも多く訪問を行う事が、訪問リハビリの必要性をアピールする事になる。スタッフはより多くの訪問を回すために努力をし、社長の東京への出張も日常的に行われ、制度の緩和の為に、会社の為だけでなく多くの方にリハビリを提供できる社会の為に、足繁く通われていた。

暫定処置から一部表現の変更に許可、地域により許可等ほどなくして情報が流れるようになってきていた。完全な向かい風が変わっていったのである。通達が来てからステーションをやめる業者もいた中で、業界の流れを変えたのである。

これは現場の一スタッフとしての主観的な意見であるが、社長がこの国のリハビリの歴史を変えたと思う。大袈裟ではなく、本気でそう思っている。

訪問看護7の問題が少し落ち着いてからは、創心會は儲け主義だという話をよく聞く時期があった。おそらく一度に店舗数が増えた為である。外部から見れば資本金で岡山県南を席卷しているように見えた様である。

同時改正の影響でリハビリ難民が社会問題になっていた。脳血管障害の方でも、病院は最長で180日しかリハビリが受けられないのである。リハビリの必要性は分かっているけれども、リハビリを提供してくれるはずの病院は、リハビリを提供できなくなっていた。店舗展開が広がった理由の一つである。とにかく在宅生活での受け皿を作り、一人でも多くの人にリハビリを提供する為に、店舗を増やさざるを得ない状況があった。また、企業には社会的責任も生まれ、地域に存続し続けなければならない。

こういった業界は、利益を出すことが悪、献身、ボランティア精神でいることが当たり前といった風潮を感じることがある。経営に関する本に載っていた事で、赤字についての説明があった。例えば10万円の赤字を出すという事は、100万円を使って90万円の価値の事をやっているということである。そこに美德を感じるのは難しい。

● スタッフに向けて

長く勤めていると、新しいスタッフや学生と関わる機会も多い。その度に自分が新人のころよりはましだと思う。自分の失敗している状況と比べても、よっぽどまともな失敗をしている。純粋な失敗体験は成長へつながっている。想定範囲内の失敗は学びだと思って、後で笑い話になるようにリカバリーをして欲しい。自分の成長に気づけることが多くあるはずだ。

● おわりに

二宮忠八という日本人がいる。1903年、「ライトフライヤー号」で世界初の有人飛行を成功させたライト兄弟より12年前に、有人飛行機的设计と模型での飛行を行った方だ。エンジンなどの動力源の入手が出来ず、軍に協力を仰いでも「戦時中である」と断られていたらしい。結局有人飛行は行えなかったようである。

創心會は次世代を作るパイオニアだと思っている。その為にも、より多くの成功を社会に向けて発信しなければならない。二宮忠八の様に日の目を見ないということはない。時代が注目している企業である。平成27年の改正に向けて業界は大きく波打っている。どちらにも状況は展開しうる。平成18年に社長が業界の歴史を変えたが、それはリハビリの必要性和根本的なニーズ、そしてそれを提供するために現場が動いていたからだ。

現場での行動が追い風を生み、今後の業界の歴史を変えるはずである。私の入社した創心會は、業界の歴史を変える企業だと信じている。

特集

「顧客第一主義 ～顧客満足度を高めよう」



訪問看護師として

訪問看護ステーション

看護師 榎原 実知子



はじめに

今回、自身の想いを綴って欲しいと執筆の依頼をいただき、引き受けたものの、まだまだ訪問看護師として未熟で経験不足を痛感している私には、何を書いたら良いのか悩んでしまった。管理者に相談すると一緒に同行訪問した時の事例を具体的に指摘され、私たち訪問看護師が日々行っている業務について知ってもらいたいという意識が大きくなった。

私たち本部訪問看護ステーションの看護師はみな、10年以上の長い経験をもつ病院経験者である。病棟や外来で気になっていても、日々の業務に追われ出来なかった事、知らずにいた事を在宅でご利用者様から教えていただきながら、毎日新しい発見と勉強の日々を送っている。しかし、私たちのステーションの仲間はずっと熱心で明るい。それは、病院勤務の時には出来にくかったその人に寄り添う事がここでは出来る体制にあり、それを応援してくれるたくさんの仲間がいるからであろう。ここに訪問看護師の業務について私の想いを述べさせていただきます。

主体変容

私は創心会で最初にこの言葉を聞いた時、私にできるだろうかと不安に感じていた。自分がその人に合わせていくという事は、その疾患を経験した事もないのに、どこまでできるのだろうかと思っていた。病院勤務ではもっとしなければならぬ事があると感じながらも、忙しい勤務のなかでは出来にくかった事のジレンマ、また、自宅に帰られてからの事が気になっていても、把握することは困難であり、次に会うときは入院または症状悪化してからの外来受診ということもめずらしくなかった。

在宅では、そのようなご利用者さまとじっくり向き合う事ができ、病院や外来勤務では得られない満足感があるように感じている。そして、たくさんの疾患をみてきた経験でその人の気持ちを感じとり、同じ体験は出来ないけれど、自分が心地良いと思うことは同じように心地良いと感じてもらう事が私にとっての主体変容だと理解し実践している。

たとえば、ご利用者様のご自宅の庭にたくさんの花が咲いていて、雨上がりの庭は緑がとても美しく、思わず携帯のカメラで撮影し、奥様の許可をもらいベッド生活のご利用者さまに自分の庭の様子をみていただく。金銭的な理由から、散髪出来ずにいるご利用者さまに希望があれば、散髪をさせていただきます。「あなたには迷惑かもしれないけれど、私は髪を切ってもらうのがうれしくて、今日を楽しみにしていたの」と言われ、散髪後に入浴し口紅をさしてあげると、生き生きとした表情をみせてくださった。

デイサービスに行くことが消極的なご利用者さまに、初めてのデイサービス利用時には、事前に状況報告をし、不安にならないよう顔を見せに行ったことで、はじめての所で不安だったけれど、きてくれてホッとしたと後日話してくださいました。

創心会でご利用者様にひまわりの種をお配りした。ご自分で植えられないご利用者様の庭にまき、芽が出たことを楽しんでいただいている。また訪問時、道端にある草花を摘んで持って行き季節を感じていただく。考えると、訪問看護指示書にはない事がたくさんある。この、一つひとつが、病院勤務では出来にくく、自分のジレンマの原因だったと改めて感じる事ができた。

しかし、良いことばかりではなく、きびしい言葉を言われることもあり、悩んで逃げ出したくなる事がある。また、どんなに頑張っても病気の前では無力な自分を痛感し落ち込むこともある。今回、私にとって訪問看護と病院での看護の違いについて、深く考えるきっかけとなった事例を紹介する。

● 事例

Aさま 60代 女性 脊椎小脳変性症
夫と二人暮らし

リハビリスタッフより、褥瘡が出来たことと、入浴介助の目的にて訪問看護の介入依頼があり訪問を開始した。初回訪問時には歩行器を使用して、なんとか自宅での入浴ができていた。ゆっくり話すことにより、コミュニケーションをとっていた。徐々に嚥下状態の悪化や歩行困難、上肢の筋力低下が進行し、介入後6ヵ月後には発語も聞き取りにくくなり、雰囲気やわずかな口の動きで気持ちを読み取ることでコミュニケーションをとっていた。

訪問看護サービス開始から半年後の訪問時、リハスタッフより前日から体調を崩しているという情報をうけていた。訪問すると呼吸状態が悪化しており、病院搬送することになった。

二日後、病院を訪ねると担当医からあと3～4時間の内に気管切開をしないと生命が危険な状態であること、意志の確認が出来ず処置が出来ず困っているとの事だった。ご主人はいたが、混乱されておりどうしたら良いのかわからない様子で、「榎原さん、一緒におってくれ」と言われた。ご本人の意志を確認しようと顔をみると困った表情をされており、ご主人は「子供たちはお母さんの好きなようにしたらいいと言っているが、自分は正直一人でこの先介護できる自信はない」と言われた。そうしている間にも意識レベルが目に見えて落ちてきていた。

私は今の自分の役割はAさまの気持ちを伝えること。Aさまの気持ちが代弁できるのは自分しかないと感じ

「Aさん本当の気持ちを話して。ご主人に気兼ねされているかもしれないけれど、生きるのなら、気管切開をするのなら私の手を握って」と言うとはっきり私の手を握り返された。その後同じ方法で医師にも意思表示をされ、医師の手もしっかり握り返され気管切開をされた。その後状態も落ち着き転院され、転院先も訪ねると、18歳から音信不通だった息子さんと再開する事が出来たと教えてもらった。私にとっても一番の救いの様に感じた。ご主人は、私たちスタッフが懐かしいと何度か病院の行き帰りに会社にきてくださった。Aさまは病院を訪ねると喜んでくださったが、いつも会話もできず横になっているだけの姿をみると心が痛んだ。生きることを本当に望んでおられたのだろうか。あの時、私が病院を訪ねなかったら、もしかすると違う現実があったのかもしれない。人生を左右する瞬間にこちらから立会い一緒に苦悩するかもしれない。私はAさまを決して忘れないだろう。

● おわりに

今回、執筆させていただくにあたり、私はさまざまな人に支えられている事をあらためて感じている。Aさまと一緒に関わっていたリハスタッフから思いを共有してくれてありがとうと感謝の気持ちを告げられた。このサービスが本当に正しいのか不安になった時も、その時その時にしなければならない判断力が必要になってくる。その時正しいと思った判断も本当に良かったのかわからなくなることもしばしばある。しかし、ここにはたくさん仲間がいる。ご利用者さまに関わるには覚悟をもって取り組まなければ本物ケアはできない。共に悩み、考え感情を共有できる環境があってこそ顧客第一主義が成立することを忘れてはならない。



心を掴む ～私が知り、 私が出来ること～

訪問看護ステーション

作業療法士 工藤 龍太



● はじめに

私は創心會に入社して2年目となる。1年目はリハビリ倶楽部築港の介護スタッフとして、2年目からは訪問看護ステーションのリハビリスタッフとして関わらせていただいている。リハビリ倶楽部と訪問看護ステーションという異なる部署での違い、または共通点について感じた事があるためここに述べさせて頂きたいと思う。

私は一年前に国家試験不合格となってしまった。しかし、リハビリ倶楽部築港でご利用様と関わる機会を作って頂いた。当初は、気分的にも落ち込む事や訪問リハビリに早く出たいと思う気持ちが強かった。しかし、リハビリ倶楽部築港でご利用様に関わらせていただき、多くの学びが出来て本当に良かったと感じている。

リハビリ倶楽部築港では『チーム』という事について学ぶことが出来た。看護師や介護士、柔道整復士など多職種の人が一人のご利用者様について考えていた。専門性を持った様々な意見を出し合うことが出来、より良いものについて考える事ができていたのではないかと感じた。また、ご利用様に関わる中で笑顔を作ることが出来た際、ご利用様との関係性が近づいたのではないかと感じる事が出来た。そのため、以後は技術も大変必要ではあるが、最初に笑顔を作るということに着目することとした。

訪問看護ステーションに異動してから感じたことは、チーム以外に1対1でサービスに対する自身の責任感について考える事となった。ご利用様と直接関わらせていただく際には私一人の訪問となるため、リスク・効果について考え続けていなければならない。しかし、それをひとりで抱え込まないようパートナーや前任者のスタッフが相談に乗って下さるため、チームというありがたみについても学ぶ事が出来た。相談する事が出来るため、現在私自身が楽しく訪問リハビリを行う事が出来ているのではないかと感じられる。そして、関わらせていただく中で1年目の経験を活かし、ご利用様様の満足度やリハビリスタッフとして何が必要かということを考えている。

● リハビリ倶楽部

リハビリ倶楽部では、社内の提案カードを活用してま

～ブル宝くじを実施させて頂く事が出来た。通貨プロジェクトのスタッフが準備などを行なって下さり、実施する事が出来た。宝くじを導入した経緯としては、通貨を用いることで運動効果も得られやすいということであり、その中で楽しくま～ブルを使用してリハビリに繋げることが出来ないかと考えたためである。導入時、スタッフ自身も宝くじというものについて楽しんで取り組めた。結果として、通常1回しかマシンを行われないご利用様が2回行われたり、「夢を買う事ができた」など様々な意見を伝えて頂いた。そして、当選した人は笑顔が見られており、当たらなかった人は「次の宝くじでは絶対に当てる」といったモチベーション向上にも繋がっているのではないかと感じられる発言も見られた。また、今後どのようにして欲しいかなど案を出して下さるご利用様もおられ、楽しまれているという印象も受けた。私自身が提案したま～ブル宝くじを実施させていただき、ご利用様の笑顔を作りだすとともにリハビリに対するモチベーションの向上に繋げることが出来たことはとても良い経験になった。今後も楽しめるものを提供できるように知恵を絞りだしていきたい。

● 訪問看護ステーション

訪問リハビリでは、私自身も楽しんで実施することが出来ていると感じている。リハビリメニューを提供するときに私が考えている事は、まず笑顔になる事が重要であるということだ。例えば、筋力訓練を実施して効果が認められても、モチベーションが低下していれば、生活動作や趣味動作を楽しもうという結果に結びつかない。モチベーションを高めるためには、「楽しいと思っていただけ＝笑顔」が必要となってくると考える。まず、笑顔になっていただくためには私自身が笑顔でなくてはならない。無表情でリハビリを行っている時、「どうしたのだろうか」と不安に思われることもある。真剣な表情も必要であるが、笑顔を双方で作ることがリハビリを円滑に行う上で必要となってくるのではないかと感じる。笑顔が増えることで信頼関係も築け、新しいメニューも導入しやすくなるのではないかと考えられる。笑顔を作る＝心に寄り添うということでもあるのではないかと感じる。そのため、リハビリを実施させて頂く際には、できるだけ笑顔になれる様に会話の組み立て方などを考えている。

● 症例紹介

現在訪問リハビリで笑顔を増やす事が出来たと感じられる事例を紹介したい。

A様は男性であり、妻・長女の3人暮らし、キーパーソンは妻である。要介護4となっており、疾患は急性脊髄炎、サービスは週2回の訪問リハビリ、週2回デイサー

ビスを利用されている。上肢での車いす自走は可能であり、下肢は運動機能・感覚機能が完全麻痺状態となっている。食事やトイレ、デイサービス等を除き、ベッド上での生活をされていることが多い。認知面の低下は見られない。

A様は、引き継いだ時点では、自室に閉じこもることが多くほとんど外には出られないとのことであり、理由としては「近所の人と会ったら気まずいと思うから」とのことであった。そこで、生活の幅を広げて頂きたいと考えた。自宅には以前手入れされていた庭木があり、それに着目することとした。庭であれば外の人と会う確率も少ないと考えたからである。庭木の会話を出すとは以前はしていたとの事であった。私自身農業高校であったことから、庭木などの剪定の知識を多少持っていたため、庭木でリハビリが出来ないかと考えた。A様は「もうできない」と発言があった。そこで、行っていただくのではなく、ご利用者様から教えて頂こうと考えた。最初は、私が剪定していたが、刈込鋏を持っていただくと進んで切られる場面がみられており、心が動いたと感じた。表情に笑顔が見られ、奥様からも「久しぶりにいい表情している」と言っていただくこともできた。発言も「次はどこを切ろうか」と楽しんでおられると感じられた。写真は剪定されているときの様子である。現在は、下の葉についてはA様に切って頂き、上の葉は私がA様に指示を出して頂きながら剪定を行っている。体幹も自力で保持することが出来ており、前傾姿勢になり

すぎないようA様自身でリスク管理についても行うことが出来ている。外の空気に触れて頂く、剪定方法を教えるといった役割も持っていただくことが出来た。今回のリハビリを通して、笑顔で取り組んでいただき、担当させて頂いてよかったと感じている。今後の関わりとして、剪定をきっかけとして外出するという活動面に対してアプローチしていきたいと考える。

● 最後に

入社してからリハビリ倶楽部と訪問リハビリの二つの部門で働くことができて、多くのことを学ぶことができた。現在も知識やコミュニケーションの方法など様々な部分を吸収することができているため、仕事自体も楽しくできている。リハビリ倶楽部と訪問リハビリの両方で感じたことは他職種とのチーム連携の大切さである。そして、私の考える顧客満足度とは、まず笑顔を作ってもらえるのではないかと考えている。ご利用者様のMental Attitude形成支援を行う前にスタッフ自身の心づくりを行うことが重要となってくる。心に寄り添うことが出来ればリハビリの効果についても期待できるのではないかと考えられる。「笑顔を作り」「心を作り」「できるをもって知っていただけ」よう私自身のスキルアップを行い、ご利用者様・スタッフなど様々な人から認めていただけるような作業療法士となっていきたい。



自分の特性を 活かしての関わり

リハビリ倶楽部陵南

社会福祉主事 近藤 理裕



● はじめに

私は、創心會に入社して5年が経つ。毎日ご利用者様やスタッフに感謝しながら関わりをもつことが出来ている。5年経つ今だからこそ、このような想いを感じることが出来ているとも思う。入社した当初は、毎日先輩スタッフや管理者の方々の動きを見たり、指導を受けたりと学ぶことが多く、余裕もない私は素直にいろんなことを受け入れることが難しい時期もあった。しかし、自分を成長させてくれるスタッフの皆さんの存在や会社の前向きな取り組み、そしてセンターで役割をいただいたことや後輩が出来たこと等、私を取り巻く素晴らしい環境があったからこそ、素直に感謝しながら働けるようになったと感じている。

そして、スタッフはもちろんのこと、ご利用者様との関わりはとても大切であるという事も日々実感している。私の声でご利用者様を元気にしたい、それが私の大切にしている事であり、そんな気持ちをもって関わっているとご利用者様からは「すごく元気になる!」「近藤さんから元気をもらえる!」と言ってくれている。

センターの中ではムードメーカーとして、一人でも多くの方に元気になっていただき、笑って過ごしていただきたいと毎日感じている。このように成長出来ているのも、今まで一緒に働いてきた社員の方やパートさんの支えがあってこそだと、心から感謝したい。

● 職場内の人間関係・連帯感への関わり

センターの一員、チームの一員として自分が心掛けてきたことは、当たり前のことをきちんと行うことである。私の実践する当たり前のこととは、自分から率先して挨拶すること、感謝の言葉を口に出して伝えることである。そして何気ない会話でも、プラスの話を積極的にしていくということである。挨拶は人とのコミュニケーションで最初に行うものであり、礼儀としても欠かせないものである。心を創って働きやすい職場にしていくため、この当たり前の事を5年間ぶれずに遂行した結果として、良い人間関係の構築そして、強い連帯感に繋がってきたのだと実感している。

最近のことだがセンターの雰囲気が悪く、どうしても前向きになれない時期があった。

しかし人のせいではなく自分のために言って下さっているのだと、深く思慮することを学ばせていただいた貴重な時間だったと感謝している。自分自身の気付きの少なさや配慮の足りなさ、また年齢が若いということもあるかもしれないが普段の気遣いや心配りが出来ていなかったと思うからだ。

それを教えていただいたのがスタッフの皆さんである。報告がない、気付けない、分かっていない、など出来ていると思っていたことが出来ていなかった。相手がそう感じたらそれが事実である。一緒にチームとして働くのだから、何も言わずモヤモヤしいても解決にはならないし、職場の雰囲気も悪くなる一方である。愚痴を言うのではなく、その場で理解しあう機会をもつようになっている。センターのゴミ箱を作らなければならない。気付けるようにアンテナを張る、スタッフをしっかり見る、気付ける、報告、連絡、相談、確認する。相手を想い配慮する事で、職場の雰囲気や連帯感へ深くつながるということを教えて頂いた。

● 積み重ねる毎日

私は生活力デザイナーとしてのご利用者様と関わり、今ではありがたいことに近藤さんがいないと淋しい等の声もいただけるようになった。

あるご利用者様との関わりの中で一番印象に残っていることがある。5年ぐらいの付き合いの方で初めてデイサービスを利用することになり、移動も車椅子で何をしても不安や恐怖心がかかり強く、うつ傾向もあった。リハビリに対しても決して前向きではなかった。

何とかご利用者様に元気になっていただきたいとの思いから、私の持ち前の明るさとガッツで、そのご利用者様が来られた時は一番に駆け付け、元気な挨拶と握手をすることから始めた。シンプルだが、毎回ご利用者様のお顔を見ながら時間をかけて積み重ねた。

本当に少しずつではあるが笑顔が見られてきた頃、気が付けばご利用者様から前向きな発言があり、更には車椅子での移動をやめて杖で歩行出来るようになっていた。嬉しい事に冗談まで言えるようになっていたのだ。

「元気と笑顔」という私にできる関わりの中で、ご利用者様は何気ない話が出来ようになり、そしてリハビリに対しても前向きに意欲的になっていった。もちろん自分一人の関わりだけではないが、心身共に確実に元気になっていく姿を見られたことはとてもうれしく感じられたできごとだった。

その後、この利用者様は陵南センターから異動することとなった。「大変お世話になりました。体調を崩しやすいので十分体調には気をつけてリハビリやこれからの生活楽しくしていきましょうね。」とお伝えすると、ご

利用者様は

「こちらのほうこそ近藤さんには大変お世話になりました。感謝しきれません。近藤さんには何でも言えるし言いやすい存在だったのでいろんなことを頼んだり、わがままなど言って甘えてしまいました。ごめんなさいね。でも楽しかった。」と言ってくださった。

本当に感謝しきれない気持ちでいっぱいである。私が大切にしている関わりを貰ってきて良かったのだと、初めて実感もできた。この方が元気に生活できていることや一緒に笑える事、冗談や何気ない話をするようになった事、リハビリを頑張るようになった事等、とにかく元気になって下さったことが自分にとって大きな成果や財産になっている。

● 後輩の育成

毎年後輩が入社する中で、私は人材育成という役割を与えていただくようになってきた。とても難しく重要な役割だが、「共育」との想いから大きなやりがいも感じている。

その中で、新入社員からの信用や信頼を得るために気をつけていることは、仕事と業務外の時間の関わりメリハリを必ずつけることだ。教える時の態度や関わり方、小まめな声かけ、気付き、常に見ているという安心感を与えることが必要だと感じている。また聞く態度や言葉遣い、業務中の態度等が乱れていたらそのときちゃんと伝えている。

業務外でも、仕事について後輩の悩みを聞いたりどんなことが気になるか、どんなことをしたいか等を聞いたり、自分が出来るアドバイスをしている。仕事以外の話でも、趣味や休日に何をするか等、そのスタッフを知ると同時に自分のことも知ってもらうように心掛けている。強い信頼関係を構築したいからだ。

大学までずっと部活をしており、自分にとって後輩というのはとても大切な存在で、後輩がいるからこそ頑張れたり、サポートし合えたり、いい刺激を受けたりと自分自身モチベーションが上がる存在である。現在の業務に於いても、勤務年数に関係なくご利用者様のためにしっかり関わっていたり、自分が聞き出すことができなかったことを聞いていたり、自分が出来ない業務を覚えてしてくれたり、後輩は自分にとってモチベーションをあげてくれる存在、財産であると実感している。

出来たことに対してはプラスの声かけやフィードバックを行って、更にモチベーションが上がるような行動を起こしている。オンとオフをはっきりさせながら後輩と共に成長できるよう大切にしながら楽しく関わっている。

● センター長の補佐役として心掛けていること

管理者とは常に二人三脚で仕事や業務を行うものであるという考えをもって仕事をしている。管理者がいない時の対応はもちろん報告・連絡・相談・確認は必ず行っている。些細なことでもきちんと管理者への報告は行うものである。管理者が知らないと外部の方に対して疑問視されてしまう。「知りませんでした」では済まされないこともある。それをなくすためにも必ず管理者への報告や自分に報告を上げるように伝えている。報告をし忘れたりすることも当然あるがその時に必ず報告するようにときちんとスタッフに伝え、理解してもらうようにしている。

また、センターの取り組みの方向性や面談などは随時コミュニケーションをしっかりと取りながら行い、実行計画を立て取り組んでいる。気付けていないことのフォローや、外部への電話や家族への電話など一人では出来ないことも協力して行っている。毎日フォローして下さっているスタッフに感謝している。

● おわりに

私は一緒に働くスタッフの皆さんに感謝することの大切さを感じ、自分が出来ない時は他のスタッフの皆さんが助けてくださっていることを忘れない。当たり前だと思わないということを、もう一度確認して仕事に取り組むようにしていきたい。

今後は今以上に、ご利用者様やスタッフとの関わりを大切に勤働環境を創り、チーム一丸となってすべてのことに感謝しながら頑張っていきたい。

人間的にも社会人としても、まだまだではあるが、今の私があるのは温かい両親、兄弟、家族、今まで私に関わって下さった先輩方や後輩、同期、退職されたスタッフの方たちに感謝をしたいと思う。そしてまたいろんな人と出会い、その人が自分を成長させて下さり、その一人ひとりとの出会いを大切にしながらいろんなことを学んだりしながら生きていきたい。

出会いは成長の種であると日々感じ、新しい出会いにも感謝している。



創心會で私が目指したい 作業療法士とは

訪問看護ステーション

作業療法士 檀原 好美



はじめに

特集のテーマである顧客満足度を上げることは、サービス時にとっても大切だと考える。その際の顧客は、ご利用者様であり、ご家族様である。

私が創心會に入社して5年が経った。デイサービスでの機能訓練、訪問でのリハビリに従事させていただき、その課程でたくさんのことを学ばせていただいた。この経験を活かし、今後も、サービスに関する知識を高めて、現場で活かせる技術に応用できるように工夫していくことが、顧客満足度の向上に繋がっていくと考える。

私は、この創心會で、ご利用者様やご家族様がより積極的に生活に参加できるように、作業も自分自身もしっかりと活用できる作業療法士を目指したい。

そこで今回は、私がサービスで関わった一人の事例との経験を振り返り、作業を活用するアプローチについてもう一度考えてみたい。

事例紹介

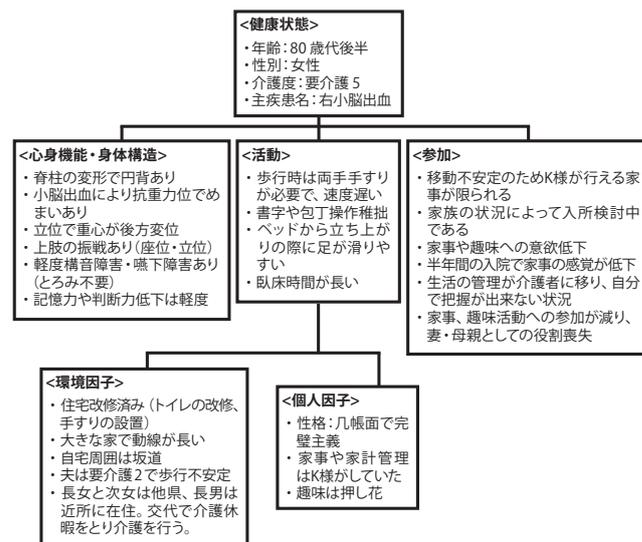
今回、1事例を紹介する。物的・人的な環境整備を経て、ご利用者様が作業活動に主体的に関わってくださるようになった事例（以下、K様とする）である。

K様は、80歳代後半の女性である。発症後、半年間病院で治療とリハビリを受けられ、自宅退院となった。小脳性の失調症状があり、移乗・移動動作安定の目的で、訪問看護（2単位:40分）、週1回での利用開始となった。

その他の利用サービスとして、通所3回/W、通院リハ2回/W（言語聴覚療法）、訪問介護1回/W、福祉用具貸与（ベッド、ベッド付属品、手すりなど）、住宅改修である。また、ご家族の事情によって短期入所を不定期で利用されることがある。

その他の心身の状況や生活状況については図1をご参照いただきたい。

(図1)



事例を振り返って

今回の作業導入時のポイントは、①情報伝達をスムーズにするための環境整備、②作業活動の提案、③ご利用者様の積極性を引き出す、この3つに分かれると考える。

①について、訪問中に出会えないご家族の要望を伺え、こちらの意見を記録することができた。その結果、多くの要望に優先順位（ご家族・兼任スタッフ・ケアマネジャー共有）をつけて対応でき、混乱を避けて、信頼関係を築くことができた。

②について、①で情報収集がスムーズになり、退院後の生活がイメージできない本人様に代わり、ご家族から行動役割や存在役割を聴取でき、導入がスムーズにできた。

③について、ご家族の役に立つような環境設定を行うことで、ご利用者様の無力感を軽減できたように感じる。

上記のアプローチが成功したのは、3つのポイント以外に、兼任担当と密に相談できたこと、ご利用者様の認知面に大きな低下がみられなかったこと、ご家族の協力が考えられる。他のご利用者様にも導入していく為に、作業の導入に必要な評価方法について勉強していきたい。

今回は、作業療法士の内容に偏った内容になってしまったが、作業療法士は地域生活支援の中の役割の一つではなく、他職種と連携をしていくには、他の職種のことを知る事はとても大切だと考える。介護支援専門相談員、介護福祉士、理学療法士、福祉住環境コーディネーター、他にも色々な資格や技術をお持ちの方々がたくさん創心會にはおられると思う。色々な分野の魅力について、教えていただけることを楽しみにしている。

1. 訪問開始～3ヶ月

(1)目標

- 1)長期目標：ベッド・トイレ台所まで転倒なく立ち上がり・歩行ができる
- 2)短期目標：①自宅内動線（ベッド、トイレ、台所）の環境の整備
 - ②四肢・体幹筋力を向上して失調症状を抑制できる
 - ③立位バランスを向上して、片手離しの立位保持が可能となる

(2)取り組み

- ①→ベッドの足元に滑り止めを敷く、Pトイレと据え置き手すりの位置確認、廊下に据え置き横手すりを両側に設置、トイレ・台所の据え置き手すりの位置確認
- ②・③→四肢・体幹の筋力訓練、立位バランス訓練、立ち上がり・歩行動作訓練、ふらつきを予防する動作指導

*上記に加え、連絡ノートを利用し、K様—ご家族様—支援者間の情報共有を図った。理由として、主介護者が遠方にお住まいであり、1週間の週末は長女様、残りを次女様が分担されていた。ご両者様ともリハビリに協力的で意見交換に積極的であったが、

忙しさから情報共有の機会が取れにくい現状があった。その結果、急なサービス変更が重なり、K様は1週間のスケジュールや近い将来が把握できず混乱され、リハビリへの意欲が低下している状況であった。

(3)経過

ノートの使用によって、長女様と次女様のご要望、リハビリ担当者の意見、その日のご利用者様のリハ状況について記録・情報共有が可能となった。担当スタッフからK様へリハビリの目的や目標を説明することができるようになった。ケアマネジャーへご家族様の要望も伝えやすくなり、K様はサービス変更の経緯を理解しやすくなった。

(4)変化

手すりなどの環境整備が整い、手放し立位保持も10秒以上可能となった。座位・立位での失調症状はみられるが、自宅内の移動が自立し、転倒もなくなった。

2. 4ヶ月～6ヶ月

(1)目標

- 1)長期目標：①屋外を近位見守り程度の介助で歩行できる
- ②家庭での役割を再獲得し、活動意欲を向上する
- 2)短期目標：a.立位バランスを向上し、手すりを持たずに立位保持ができる
- b.家事活動や趣味活動に取り組み、自宅での臥床時間を軽減する
- c.四肢・体幹筋力を向上して失調症状を抑制できる

(2)取り組み

- ①→第1期の動作訓練に加え、手放し立位保持訓練実施。
- ②→家事活動として調理訓練実施。また、趣味活動として刺し子の提案を行う。

(3)経過

自宅内の移動が自立したころ、ご家族様から、K様の自宅での臥床時間が多いことが課題として挙がった。情報収集の結果、K様の自宅内での役割や趣味活動がほとんど失われ、生活時間の構造化が出来ておらず、K様が無力感を感じておられることが分かった。「将来は施設入所しかない」とK様の悲観的な発言も増えていた。これは、「元気がなくなる7つの理由」の①生活感覚の戸惑い、③獲得された無力感、④役割の変化と混乱、⑤可能性がわからない、に当てはまると考えられた。

趣味活動について、以前は得意だった押し花は、病前との比較により失敗体験に繋がる可能性があった為、縫物に繋がる刺子の提案を行った。椅子座位では針操作は

怪我無く可能であった。

家事活動について、娘様より「お母さんが作る料理は美味しくて見た目も良かった。とても敵わない。」との発言が良く聞かれた。母親・妻の役割として調理が最適と考え、できるところから提案を行った。机上に材料や道具を用意すれば、座位にて、パン切りナイフで葉物野菜を切ることや、ピーラーでの皮むき、混ぜる動作は可能であった。

(4)変化

手放し立位保持は、K様の恐怖感はあるものの見守り下で10秒程度可能となる。刺し子はご家族様の協力とケアマネジャーの情報提供のおかげで、通所の休憩時間などにも積極的に行っていただけた。調理は朝食のパンの用意は習慣的にされるようになった。しかし献立の決定や手順の組み立てに関しては、「ようわからん」とスタッフに指示を求めている。

3. 7ヶ月～

(1)目標

- 1)長期目標：第2期を継続
- 2)短期目標：a.歩行耐久性の向上
- b.凹凸や傾斜のある場所を見守り下で歩ける
- c.介護者の援助下で、野菜の下ごしらえをすることができる

(2)取り組み

訪問時間を3単位(60分)に変更し、週2回に増日となり、兼任での訪問となる。また調理に関して、献立や手順をK様に提案していただけるよう、冷蔵庫の確認、献立の選択肢から選んでいただく、手順の確認の工程をK様とコミュニケーションしながら実施する。

(3)経過

折しも、主介護者が息子様に交代することになり、K様が介護状況への不安感から夕食の調理への意欲を示された。娘様からサービス回数を増やしたいという提案があり、K様の意欲が向上したことを知ったケアマネジャーも同意して下さる。

K様にお話しを聞いた結果、①障害を持ち約半年調理をしていない自分がどこまでできるかわからない不安、②手伝う事でかえって迷惑になるのではないかとのご家族様への遠慮、が見受けられた。そこで、調理の目標を「野菜料理の下ごしらえ」とした。そして、ご主人様に献立の希望を聞き、下準備後の残りの調理を息子様にお伝えし、ご家族様にK様のできることを意識していただけるようにした。

また、K様、ご家族様からの提案で、歩行器での歩行訓練を途中から開始した。

(4)変化

徐々に、K様が献立や調理方法について提案されることが増えた。移乗・移動動作の満足度を聴取したところ、退院時の2/10点から、5/10点に向上した（1点が不満足、10点が満足とし、何点かを聴取）。「施設入所になっても、車イスではなく、なるべく歩きたい。」と、K様から現状を受け入れた上での前向きな発言がある。

● 謝辞

今回、2つの作業の導入に成功し、生活体力の向上、K様の意欲向上、家庭での役割の再獲得へのきっかけづくりができたと感じる。成功した要因としては、K様の判断力が保持されていたこと、連絡ノートを通じて、ご家族様との情報共有が可能だったことが挙げられる。

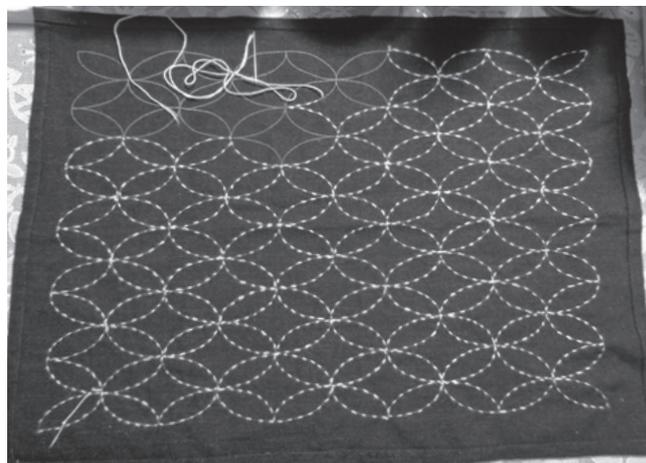
事例提供に快く同意して下さったK様、原稿に助言くださった小山さん、吉中さん、赤澤さんをはじめとした編集部の方々、本当にありがとうございます。

参考文献

「作業療法士教育において『作業』をいかに伝えるべきか」.文京学院大学保健医療技術学部紀要.第1巻.2008年.p53-61

最後に、ご利用者様の刺し子作品の写真をご覧下さい。

(図2)



ご利用者様の作品アルバム

album



コラム

『S-1 研修を終えて』

リハビリ倶楽部水島

柔道整復師 宮尾 大輔



皆さんはどんな時に嬉しい、楽しいと感じますか？

友達と遊びに行く、美味しいものを食べる、欲しいものをもらう、好きな人に会う、いろいろあると思います。

人は自分の欲求が満たされると、良い感情がたくさん出てきます。脳にある報酬系という部分が刺激され、快樂ホルモン・ドーパミンが分泌されるために起こる現象です。

創心會ではこの素晴らしい人間の仕組みを施設内通貨制度に活用しています。

施設内通貨「ま〜ブル」はご利用者様の努力を見える化し、より一層楽しみながらリハビリに取り組んでいただくために出来た制度です。

単に長い時間をデイで過ごすだけでなく、笑顔で帰宅して頂きたいという思い、そして外発的動機付けや関心・好奇心などといった内発的動機付けにもつながります。

頑張った分だけ獲得することができ、またそれを手にとって感じる・目で見ることができる、ま〜ブルは頑張った成果を主観的・客観的にも捉えることができる素晴らしいツールです。

獲得したま〜ブルは成果として貯蓄することも可能です。またリラクゼーションメニューや喫茶メニューにも利用することが出来ます。椎茸の菌床と交換し、育てた椎茸をさらにま〜ブルと交換することも可能です。

ま〜ブルをお渡しする際は、「終わったらすぐに」「両手で」「笑顔で」「ありがとうございます」の一言を添えてお渡ししてください。終わった直後としばらく経ってからもらうのでは嬉しさが違います。頑張った成果をできるだけ早く実感していただきたいという目的もあります。また障害によって日々の生活の中で「ありがとうございます。」と他者から言われる回数が少なくなっているかもしれません。ご本人様が「できること」を行なっ

て下さったときは必ず「ありがとうございます」の一言を添えることを忘れないでください。

ご利用者様の努力やその結果をフィードバックすることも大切です。言われて初めて気づくということがあり、ご本人様が意識していなくても歩行状態がいつもより安定していたり、可動域が大幅に改善していたり、作業の能率が格段に上がっていることがあります。その気づきの一つひとつが積み重なり自信となり、それがまた積み重なることで「何がしたいか」が明確化していきます。

ま〜ブルが頑張りを見える化し、「できる」を知ること諦めかけていた日常を見直すきっかけになります。

社員が喜びを感じ、やりがいを感じながら働ける環境を「歓働環境」と呼んでいます。

創心會では歓働環境の設計にも重点を置いており、その設計を支える制度としてあっぱれ制度があります。あっぱれカード、アクティビティシート、提案・改善シートというものが、そのどれもが社員のモチベーションを高め、現場の声を会社全体に反映させることができます。また差し出し枚数や受取り枚数・提出、実行回数は「あっぱれ」という単位に交換され「あっぱれ還元祭」で集計され、全社員の前で表彰されます。

あっぱれカードにはThanks! Good job! Magic! の3つの使い方があります。頂いた本人のモチベーションを高めるだけでなく、全社で素晴らしいGood job! Magic! を共有し、仕事を進める上でのヒントにし、顧客満足度向上につなげていこうという目的があります。

Thanks! は日々の業務の中で感じた感謝の気持ちを形にし、渡し合うことで、より働きやすい環境づくりを行うという目的があります。

Good job! は自分の仕事内容を理解し、職場がより良くなるように行なった行為に対してお渡しするものです。どういった行いが顧客満足度につながったかを共有する目的もあります。

Magic! は想像を超えるようなサービスを提供し、ご利用者様やスタッフに創心會のファンになっていただくという取り組みです。具体的には、ご利用者様のお誕生日をお祝いする際に、寄せ書きを準備しご利用者様の

最高の笑顔を引き出すことに成功した人にお渡しするものです。ご利用者様に対する良い行いを共有する目的があります。

Good job! Magic! は月ごとにMGP(モアグッジョブプレイヤー) MMP(モアマジックプレイヤー)を選出します。

アクティビティシートは5時半以降や休日に会社のためになる取り組みを行なった方に「あっぱれ」をお渡しするためのものです。勉強会や研修だけでなく、飲み会・野球などなんにでも申請することが可能です。ただし、目標設定を必ず行わなければいけません。何事にも意味を持って取り組もうという社長の考えがあるからです。実施後には報告シートでの報告が必要です。

提案・改善シートは現場での改善点やアイデアをシートに記入しプレゼンすることが出来ます。シートに記入し提出すると、本社から実行OKか返答があります。実行OKならそのまま実行し、結果・課題を提出し、結果より得られた効果に対して「あっぱれ」を獲得することが出来ます。現場にある素晴らしいアイデアを聞い

てみたい、埋もれさせたくないという社長の考えが背景にあります。

あっぱれ制度は従業員満足度を高めるだけでなく、職場環境の改善や新しいアイデアを取り入れることで、顧客満足度や業績の向上にもつなげる革新的な制度です。

アクティビティシートや提案・改善シートは入社して間もないみなさんには難しいかもしれませんが、あっぱれカードはすぐにでも取り組むことができます。どんどん活用していただきたいと思います。

私がリーダーとして作りたい環境は全スタッフが笑顔で働ける環境です。

一人の不安や不満が他のスタッフに伝染し、雰囲気の良い職場にはしたくありません。

そのような職場では、顧客満足度や業績を向上させることは期待できません。

創心會の素晴らしい制度をみなさんで活用していただき、創心會をどんどん盛り上げていただきたいと思います。

本物ケア推進部

坪井 美由樹



S-1研修お疲れ様でした。参加者の皆さんが、堂々と発表されておりとても感動しました。

働働環境設計におけるあっぱれ制度と、施設内通貨について私が担当させていただき、中でも非常によくまとまっていた方々の中からお一人の原稿を紹介します。

入社間もないスタッフに、分かりやすく伝えるという事に注力して、まとめて頂いています。

施設内通貨は、お渡しする瞬間が大切です。

お渡しする時は、とても大切な役割を担っている事を強調して欲しいのです。

直後に、両手で、笑顔で、ありがとうございますの言葉を添える事などこの4つを徹底して、こころを伝えるだけでなく、資格や経験がなくともケアチームの一員として、その事業所で行っているリハビリ効果をアップさせる事ができる大切な役割だからです。

しかしながら『直後に』という事が現状難しいと思われるかもしれません。

そういう場合は、今の状況の中で、どうすれば効果的なサービス提供ができるかを考え、出来るところからの改善と工夫をお願いしたいと思います。

現場で生まれたアイデアは、その瞬間的に（スピーディーに）会社で共有し現場も経営も、ともに重点化・効率化を図り一体化する事を目指して、あっぱれ制度が生まれました。

提案・改善カード、アクティビティ申請等しっかりと活用して情報共有～課題解決・本物ケアの推進するべく、分かりやすい伝え方の工夫が出来ればと思います。

今回ご紹介させていただいた宮尾さんの原稿は、8分間のプレゼンテーションで発信でき、現場の教育にも適した内容です。

正確なイメージの共有を図って欲しいと思います。

現場レポート



実例から学ぶ ～あっぱれ大賞 ありがとう大賞受賞に あたって～



リハビリ倶楽部今

フロアリーダー 介護福祉士 大岩 あゆみ

● はじめに

平成21年6月にリハビリ倶楽部東岡山に中途入社しました。それまでは、55名定員の大規模型デイサービスで介護職として働いていました。重度のご利用者様も多く、介助が多かったため腰を痛めるほどでした。そうした日々の中、重度になる前に何か自分に出来ることはないのかと思うようになり、リハビリのデイサービスへ転職する決意をしました。

● 現場での状況

自分の理想のデイサービスで働けるようになったものの、それまでの介助の癖が出てしまい、歩行の不安定なご利用者様を見ると手を出してしまい、どこまでが見守りでどこから介助が必要なのか、またどんなトレーニングを提供したらよいか分らず、先輩に何回も聞き確認しながらの毎日で、その見極めが出来るまでに約3か月かかりました。不安で何回も同じことを聞く私に対して、嫌な顔をせずいつも笑顔で熱心に教えて下さったセンターの方々のおかげで、今日まで諦めずに頑張れたことは今でも感謝しています。

スタッフやご利用者様との日々のコミュニケーションから、しだいに信頼関係が構築できチームワークが取れるようになり、仕事も楽しくなりました。約3年経ったある日、当時の管理者から、フロアリーダーをしてもらえないかと相談がありました。それは、ご利用者様とスタッフの事を任せたい、現場を任せたい、そして共にこのセンターを創心會一のセンターにしていこうとの、管

理者の強い思いからくるものでした。管理者の助けを借りながらであれば出来るかと思ひ、フロアリーダーをさせていただくことにしました。

当たり前のことではありますが、ご利用者様に対しては、まずは玄関での朝の挨拶から始まり、その時の表情や声、送迎スタッフからの情報、歩行状態等を確認することを大切にしています。その日の全てのご利用者様に対して丁寧にコミュニケーションをとり、スタッフ間での情報共有、管理者への相談や報告も行い、スタッフ全員でより良いサービスが出来るようにしました。また、スタッフに対しても同じように、まずは朝の挨拶で声のトーンや表情がいつもと違うと、体調が悪いのか仕事に対するの悩みがあるのか等を聞きました。体調が悪い時には、他のスタッフと相談しシフトを変更したり、事務所でモニタリングをしてもらったり、スタッフ間の思いやりや助け合いもできていました。また、スタッフからの情報を大切に、特に仕事の悩みは早急に解決するよう管理者に報告・相談し、楽しく働ける職場にするよう心掛けていました。

そんな中、昨年の秋、ブロック長の推薦で女性リーダー養成研修を受けることが出来ました。(株)船井総合研究所の蓮尾登美子先生の研修で、リーダーとして今自分のすべき仕事、役割は何かを学び、私にとって大きな転機となりました。その中で、従来の社員の価値観は、ボート型のトップダウン型のリーダーシップで、ボートはコックスが漕手に指示し前へ進みます。しかしそれでは、いつもスタッフが上司の指示で動き、限られた仕事しかできないのです。しかし、これからのスタイルとしては、カヌー型のサポート型のリーダーシップで、カヌーはボートと違い、自分で漕ぐということで、スタッフが上司から決められたことだけをするのではなく自分で考えて行動する、つまりベストな判断が出来る自立したスタッフであるということであり、これからはこうした人材が必要であるということです。そうすることにより、細かいニーズに答えられ、良いサービスが提供でき、自分の役割や新しい発想にもつながり、また何事にも対応できることで、業務効率も上がることとなります。そのため

にも楽しく働ける環境でなければなりません。

そこでスタッフの長所を伸ばし、個々に力を発揮できるように役割を考え、スタッフのモチベーションを上げ、楽しく働ける職場にする。長所伸展サポート型のリーダーシップをとり、自立したスタッフを育てることが今の私の役割だと気付いたのです。そこで、スタッフにアンケートを取り、現在の職場で楽しく働くことが出来ているか、悩みはないか、自分の長所・短所、そしてやってみたいことはないか、そして今の目標、将来イメージなどを聞き、そのスタッフの長所を引き出し役割を考えました。その結果、それまでは私に相談してから何か行動していたスタッフが、自分で判断、行動し、結果どうだったかを報告するスタイルへと少しずつ変化が見られるようになりました。

● あっぱれ制度が導入になって

"あっぱれ制度"が導入された当初は、いくら「ありがとう」ということがあったとしても、業務中に「ありがとうカード」を書いて渡すことはなかなか出来ず、活用していませんでした。そんな時、岡山ブロック全体で「ありがとうカード」を活用し感動環境をつくるために、一人1ヶ月あたり約20枚書こうということになりました。しかし、相変わらず業務中にはなかなか書くことが出来ず諦めていました。ある朝私のBOXに「ありがとうカード」が一枚入っていました。そこには、日々私が陰ながらとっていた行動に対してのありがとうの言葉でした。それを読んだ時には、そんな事に気付いてくれたスタッフがいたことに驚いたのと、本当にもらって嬉しかったのと同時に、多忙を理由に書くことを諦めていた自分が恥ずかしくなりました。その「ありがとうカード」により、直接渡すことが出来なくても感動すること、またモチベーションが大きく上げることに気付かされました。この事により、フロアリーダーの私にとっては「ありがとうカード」を書くことが、スタッフへの感謝と評価にも繋がり、常にスタッフの長所を見つける意識を持ち、スタッフの動きもよく分かるようになりました。また、逆に常にスタッフから見られていることを意識して行動することを忘れてはならないと改めて思いました。スタッフのモチベーションを上げるのも下げるのも私自身だったのです。そして、良い評価は、「ありがとうカード」だけでなく見える化にし、他スタッフにも伝えてあげることも重要であり、朝礼での感動体験や、週間スケジュールへのコメントに書くことを心掛けました。

業務中にカードを書くことはなかなか難しかったので業務後に書き、渡せなかったスタッフにはスタッフのBOXに入れました。その中には、他のスタッフからの「ありがとうカード」が先に入っており、私の気付かない所

での「ありがとう」がスタッフ間であったことを教えてくれました。その感動が増えることにより、信頼関係もより深まり、ご利用者様へのアプローチやサービス内容を相談している姿が見られるようになり、ケアチームとしてのチームワークも取れてきたのではないかと思います。そして、明るい笑顔のあるセンターになったように思えます。

このことから、私があっぱれ還元祭でいただいた賞は、決して私の力ではなく、全て東岡山センタースタッフ全員の日々の業務で頑張ってきた力、そして心なので。そして、当時管理者「創心會一のセンターにしたい」という想いの結果でもあったと思います。

● これからの自分

8月1日よりオープンの「リハビリ倶楽部今」へ異動することになりました。岡山ブロックから吉備ブロックと変わり、全てが新しい環境となります。

その中で、創心會の理念を心得、東岡山センターでの経験を活かし、管理者と共に新しいスタッフと助け合い、楽しく働ける環境にし、ご利用者様により良いサービス、本物ケアが出来るようスタッフ全員で一から頑張りますので、皆様ご協力のほど宜しくお願い致します。

● 終わりに

これまで、東岡山センターのスタッフの方のみならず、他事業所のスタッフの方にも大変お世話になり、改めて感謝を申し上げたいと思います。本当にありがとうございました。そして、今後とも宜しくお願い致します。最後に、このような執筆の機会をいただきありがとうございました。

感動体験「心のバトン」



スタッフとご利用者様の 笑顔に支えられての一年

リハビリ倶楽部 陵南

介護福祉士 中山 倫子

創心會に入社して一年がたった。プライベートで、職業を聞かれ「介護の仕事をしています。」と答えると、必ずと言っていいほど「大変でしょ？」などいわれることが多い。なので私は必ずこう答えるようにしている「体力的にはしんどい時もありますが、それ以上に嬉しいことも多いです。」と。そして嬉しかったエピソード、感動体験を伝えるようにしている。なぜかという、自分が介護の仕事につきたいとまわりに相談した時に、「大変だから止めておいたほうがいい」と止められたからである。世間一般に介護というと重いイメージがあるが、実際に働いてみてやりがいを感じる仕事であり、もっと介護の仕事の良さや高齢者の可能性、認知症について知ってもらえたらと考えている。



実際、ご利用者様と関わらせていただく中で嬉しかったことは、幸せなことに数えきれないほどある。そして自分の仕事について考えさせられる印象的な出来事もたくさんあった。まだ入社して間もない頃、いつもは明るく他のご利用者様と会話をされ、スタッフに冗談を言われているご利用者様が、帰り際に私の手を握りながらぽつりと「主人が亡くなって、家に帰ったら一人で寂しいのよ。テレビをずっとみて、誰かと会話することも声を上げて笑うこともないのよ。だからここに来たら話す相手もいるし、笑えるから楽しみなの」と。その時、私はご利用者様の生活に人生に関わる責任を感じた。多くのご利用者様は明るく振舞われていても、心の中には障害を抱え病気の進行への不安と、生活の不自由さそして孤独を感じて暮らしている。ここに来ることで心が晴れ、個別にアプローチすることで生活の不自由さが少しでも軽減され、未来に希望が持てるよう関わってい

こうと心に決めた。

創心會で働いていて良かったと思えることの一つに、個別で目標に対してアプローチ出来る事がある。ご利用者様の表情が変わり、生き生きされている様子は本当に嬉しく感じる。例えば鬱気味であったご利用者様が、東京でお孫様の結婚式に参加されたいとおっしゃられた。当初、体力的にも厳しいものがあつたがデイでスタッフと一緒に歩行訓練をされ、最初は短い時間でも息が上がりしんどそうな様子であったが、回を重ねるごとに時間も距離ものび、結婚式が近づくにつれ銀座を着物で歩きたい！と言われるまでになられた。結婚式に参加された後のご利用者様の「ほんとに良かったよ〜！」とおっしゃった表情は素晴らしかった。今でも歩行訓練を日課にされ、まだ予定はないが他のお孫様の結婚式に参加されたいとがんばっていらっしゃる。

また新規で車イスで来所されたご利用者様は、ただ歩行訓練をするのではなく、スタッフの声掛けにより旅リハに歩いて参加したいと目標をもたれ、スタッフと歩行訓練をされた。このご利用者様は前向きで気持ちが強く、私自身その姿勢に教わるが多かった。旅リハの日程も近くなったため、センターの敷地内を一緒に歩行訓練で歩くことを初めてお誘いした時、「歩いてみたい！」といわれていたが表情から、不安な気持ちが垣間見られた。実際外にでて歩いてみると、歩行時足がすくむこともあり、正直私は、時期尚早であったのではないかと後悔していた。一番気になったのは、フロアではある程度歩けていたものの実際のコンクリートでは足が思うようにでず、ご本人の自信を傷つけてしまったのでは？ということであった。しかしそのご利用者様は歩くときご自分に「大丈夫！大丈夫！」と言い聞かせ「出来ないと思ったら何も出来ない。出来ると思ったらやれる！」と言われ足を一步一步踏み出されていた。様子を見て距離は短めで終わることにしたが、ご利用者様が「歩けたわね〜！」と、とてもいい笑顔で言われ自信につながった様子であった。その後、旅リハに参加され旅行をご家族とともに楽しんでいた。

また、他のご利用者様が「病気になって死にたいと

思っていたが、ここに来て自分より若い人が病気でがんばっており、スタッフの優しさにふれ、もう少し生きてもいいかなと思った」と言ってくださり、嬉しかった。

今センターができるにあたり、移行されるかもしれないご利用者様達から「あんたがいるからわしはここに来るんだ！あんたがいないならわしはいかん！」との声や「家族はあんたらのことを知らないし、新しいセンターは綺麗だからそこがいいという。しかしわしはあんたらの良さを知っている。陵南は設備は古いが、スタッフは心優しいからそれにかえられるものはない！」との力強い声を頂きほんとに働いてきてよかったと感じる日々である。

これからも他のスタッフと協力しながら、「ここにきてよかった！」と思って頂ける居場所を作っていきたい。

次のバトンは邑久センターの松下さんに渡したいと思えます。



ちょっとした一言、始めてみませんか？

支援本部

人事部 松田 絵里

私は創心會に入社してまもなく10か月が経ちます。現在は人事部で、主に新卒の方の応募から採用に携わったり、学校などでの企業説明会に参加したりと、より多くの人に創心會の魅力を伝える業務を行っています。一方、中途入社の方対象の接遇研修や現場の接遇指導など、創心會の接遇分野の向上に向けた業務にも関わらせていただいています。



ご利用者様へのおもてなしの気持ちを大切にしているこの会社で「接遇」という言葉を聞いたことがない人はいないと思います。では、「接遇」の本来の意味を考えたことがありますか。「接遇」という字には、「遇=遇する」という「もてなす」という意味が込められていま

す。相手に対しておもてなしの気持ちを表現するというのが、そもそも接遇の意味です。相手への気遣いや思いやりの気持ちを言葉や態度で伝えるということです。ですから、いくら相手に対して思いやりの気持ちを持ったとしても、それを行動に移さなければ意味がありません。相手に伝わらないのです。相手に思いやりの気持ちを表現する、それはちょっとした思いやりの一言だったりお礼の一言だったり、ニコッと笑いながらアイコンタクトをしたり、そのような誰にでもできるちょっとしたことなのです。

私は接遇力を高めるには、心の感度を上げることが大切だと思っています。心の感度を上げるためには、何かに感動したり心を動かされたり、ある出来事に素直に喜んで感謝したりすること、そしてそれらを習慣化することが大切です。まさに創心會の基本的な心構えにもあるキーワードですね。五感をフル稼働させて様々なものに対して感じる心を持つ、次にそれを習慣化する。それが接遇力アップのファーストステップだと思います。ここで接遇力の基盤が創られるのではないのでしょうか。

そして、相手に対する思いやりの気持ちを行動化するためには、相手の方をよく観察することが大切です。ここでは相手とは利用者様であったり、一緒に働く仲間であったり社外のお客様であったりします。相手が今日どのような表情なのか、どのような服装なのか、きっとその方の全体像から感じ取れる情報がたくさんあると思います。置かれている環境も含めて、自分なりに感じ取った情報からその人が今日ここに至るまでの一日の背景を想像すると、自分自身の中で色々な気持ちや思いが自然に生まれてくるのではないのでしょうか。そしてその気持ちを素直に言葉や態度で表現し相手に伝えるのです。そうすると、相手に自分の抱いた気持ちがスーッと伝わります。時には照れや恥じらいの気持ちもあってなかなか言葉に出せないこともあるかもしれませんが、素直に湧いてきた相手を思いやった気持ちであれば、相手はその言葉をかけてもらえてきっと嬉しいはずですよ。時には、感動に値することもあるかもしれません。

接遇力を高めるには、何も高いスキルは必要ないと思っています。相手を思いやる優しさ、こうしてさしあげたいといったように自然に湧いてくる気持ち、そしてそれを行動に移すこと、これで相手に「おもてなし」の気持ちは十分に伝わるのではないのでしょうか。

利用者様に向き合う現場で、職場で、社外で、相手を思いやる気持ちを言葉に出して伝えてみませんか？ちょっとした一言の言葉かけ、そこから接遇の感動が生まれてくると思います。

私からのバトンは同じ人事部の中野さんに渡します。



■ハートスイッチ HEART SWITCH

介護職員初任者研修 開講

「ホームヘルパー2級」が「介護職員初任者研修」に移行しました

9月生募集中!! 木曜クラス、土曜クラス 2クラス 同時スタート

受講料: 初回限定キャンペーン

通常100,000円⇒85,000円(教材費、税込)

受講期間: 3ヶ月(自宅学習+スクーリング+修了試験)

申込締切: 9/13(金)

*ご紹介いただけますと、紹介者に3,000円のクオカードプレゼント

詳しい案内資料をお送りしますのでお問合せください。

■リハビリ・介護の「できる」をもっと「知ろう」祭り開催!

日時: 平成25年9月22日(日) 9:00~17:00

場所: コンベックス岡山(小展示場内)にて

「できる」祭り
9月22日(日) 9:00~17:00
会場: コンベックス岡山(小展示場内)

高齢者・障がい者の自己表現、自己実現を支援し、サービスの連携によって機能回復、自立支援を促進できる事例や情報を発信します。

① 元気&きらり祭
② 障がい者の働く姿を伝える・伝える
③ のど自慢大会
④ 大ハダ
⑤ 利用者様情報誌

飲食店 各地で大人気の「湯豚」メニュー
岡山産地産品「日-グルメ」
① 現品たてお漬物
② おかやまチキカツ
③ 香ばしい「香高」
④ 手羽先のから揚げ
⑤ 食夢の健康麺「スイーツ」
⑥ フルーツブレンドソフトクリーム
⑦ ズッキーカリー X 創心會
⑧ コラボレーションカレー 200食限定

⑨ 創心會サービス紹介・体験
⑩ 創心會サービス紹介・体験
⑪ 創心會サービス紹介・体験
⑫ のど自慢大会
⑬ 大ハダ
⑭ 利用者様情報誌

10:00 普通パフォーマンスタウン
10:20 「在宅高齢について」
11:20 岡山県立大学
12:00 のど自慢大会
12:20 大ハダ
14:45 創心會サービス紹介・体験

編集後記

自分の人生を大きく変えるほどの出会いを経験したことがありますか。

先日取材させていただいたご利用者様は現在80代。自由にならない身体と環境から、残りの人生への希望が

■和一久 宅配弁当事業の立ち上げ予定について

開始時期: 平成25年10月1日
配達エリア: 茶屋町近辺より開始
配達食事: 夕食
配達日: 月~金
食種: 通常食
価格: 600円程度

現在、未来想造舎和一久では宅配弁当事業の開始を予定しています。本物ケアの視点で創心會グループらしい宅配弁当事業にしたいと考えています。また、先日アンケートを実施させていただきました、従業員様対象の夕食配達サービスも宅食事業に合わせて予定しています。研修棟を使用しておこなわれる各種会合のオードブルの注文も承っています。ご予算、人数、配達場所など可能な限りご相談に応じますのでお気軽にお問合せください。

「もっとできるをもっと知ろう」のキーワードを合言葉に新しいことにどんどんチャレンジしていきたいと思しますので、今後とも未来想造舎和一久をどうぞよろしくお願いいたします。

持てなかつたころ創心會と出会い、ご自身の人生が一変したとおっしゃいます。理想とするリハビリとスタッフに出会えたことで、そのご利用者様はご自身のもっとできること、可能性を見つけることができたのです。

私たちは、各々の現場で主体的に歓働環境づくりに取り組む事で、地域に貢献できる人材、人に感動を与えられる人材へと成長できる事を確信しています。そして人との出会いを大切にしていける心を、共に育てていきたいと思ひます。

編集部 赤澤

書 名 株式会社創心會[®]機関誌『2013年夏号』Vol.18

The Journal of True Care

発行者 株式会社 創心會[®]

〒710-1101 岡山県倉敷市茶屋町2102番地14

創刊日 2009年5月1日

発行日 2013年8月29日

定 価 500円(税込)

※無断転載は固くお断りいたします。

創心から



株式会社 創心會®